

Kontakt: Jana Filová, e-Solutions Developer STEM/MARK, a.s., filova@stemmark.cz
V Praze, 8. října 2008

Tisková zpráva STEM/MARK:

Krise prověřila u bank schopnost rychlé reakce

Na emailové dotazy klientů bank souvisejících s krizí na finančních trzích v USA reagovaly do několika hodin pravidelně jenom čtyři české banky. Krizová komunikace prověřila a potvrdila dlouhodobě měřenou kvalitu elektronické komunikace České spořitelny a Komerční banky.

Potenciální klienty zajímal vliv krize na situaci v českých bankách, pojištění vkladů a možnosti výběru hotovosti, rovněž změny podmínek poskytování hypotečních úvěrů. Nejrychleji (maximálně do 2 hod.) na všechny dotazy reagovala Česká spořitelna. V průběhu téhož dne odpověděla mBank, Komerční banka a Volksbank. Ostatní banky poskytly odpovědi v různých časových intervalech, případně do několika dnů nereagovaly vůbec.

Rychlost reakce bank do 24 hodin od zaslání dotazu

(údaj v hod.: min.)

Instituce	Otázka 1	Otázka 2	Otázka 3
Česká spořitelna	0:25	1:54	1:11
mBank	2:37	2:52	2:34
Komerční banka	4:22	2:21	3:24
Volksbank	3:23	0:59	5:26
GE Money Bank	1:12	0:32	
UniCredit Bank		4:35	0:38
ČSOB	6:46	3:35	
Raiffeisenbank	3:24		
Poštovní spořitelna		23:26	
Citibank			

Otázka 1 Opatření banky na ochranu klientů v případě krizových situací, hrozba podobné události v ČR, oficiální vyjádření banky na internetu.

Otázka 2 Omezení a limity při výběru hotovosti z účtu, výše pojištění vkladů klientů.

Otázka 3 Vliv finanční krize na ceny za bankovní služby, změna u hypotečních úvěrů a spotřebitelských půjček.

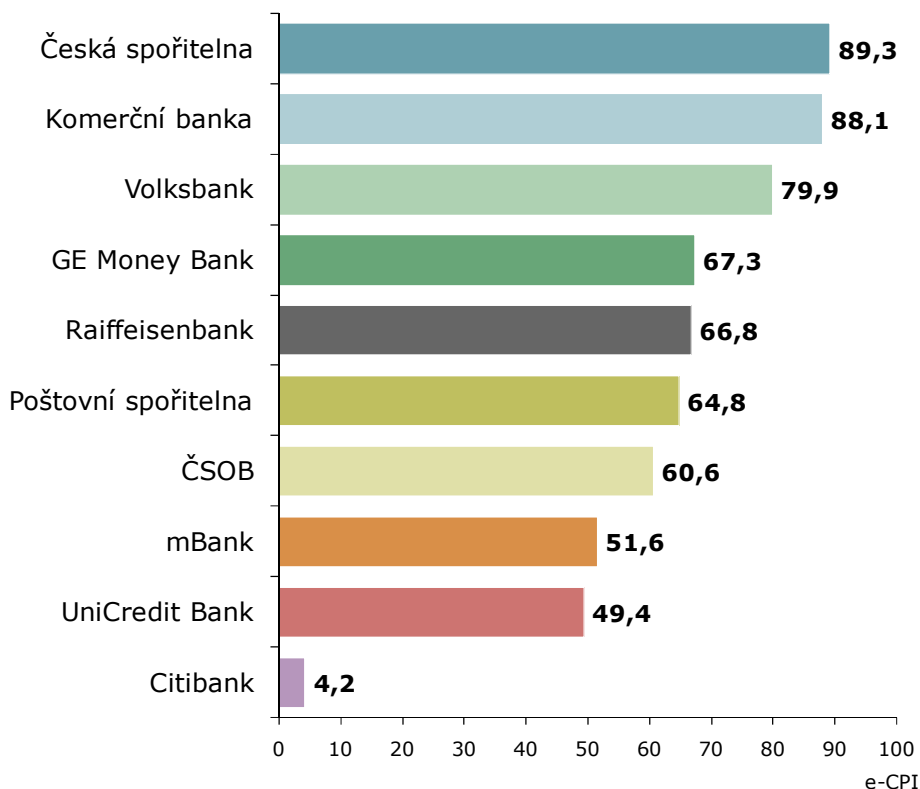
Výzkum krizové komunikace bankovních institucí byl realizován novinkou v portfoliu produktů STEM/MARK – značkovým výzkumným řešením e-Contact Performance Index (e-CPI). Inovovaná metodika zkoumá kvalitu elektronické komunikace, je založena na výsledcích výzkumu (reprezentativní panel on-line respondentů NETPROJEKT) a potenciálu metody mystery shopping. Výsledky e-CPI hodnotí komerčně poskytované informace pohledem běžných klientů, s důrazem na rychlost a obsahovou stránku odpovědí. Maximální e-CPI může dosáhnout hodnot 100 indexových bodů.

Elektronicky s běžným klientem mluví nejlépe Česká spořitelna a Komerční banka

Z výsledků čtvrtletního dotazování zákaznických center bank vyplývá, že nejvyšší úroveň elektronické komunikace s klienty dosáhla Česká spořitelna (e-CPI 89,3). Naopak nejnižší bodové indexové skóre (e-CPI 4,2) patří Citibank. V rámci měření byly bankovní instituce dotázány na rozsáhlé spektrum produktů a služeb nabízených běžným zákazníkům i podnikatelům. Výzkumná studie se vedle tradičních témat soustřeďuje na zavádění inovací (on-line aplikace pro klienty, depozitní bankomat, poskytování služby cash back apod.). Zajímavý příklad vztahu ke klientovi představuje řešení krizových situací. Konkrétně v červenci 2008 reakcí na téma pádu kurzu amerického dolaru.

Průzkum prověřil znalosti a komunikační dovednosti operátorů, přístup ke klientovi a elektronickou corporate identity. Přinesl také poznatky o úrovni on-line poradenství a využití potenciálu internetu jako prodejního kanálu. Nejlepší postavení České spořitelny se projevuje již v profesionálně zvládnutém zdvořilém přístupu. Společně s Komerční bankou zároveň dosahují nejvyšší úrovně obsahové stránky emailových odpovědí, reagují promptně a na všechny zaslané dotazy.

Pořadí bank dle výsledného e-CPI



Pořadí bank dle výsledného e-CPI

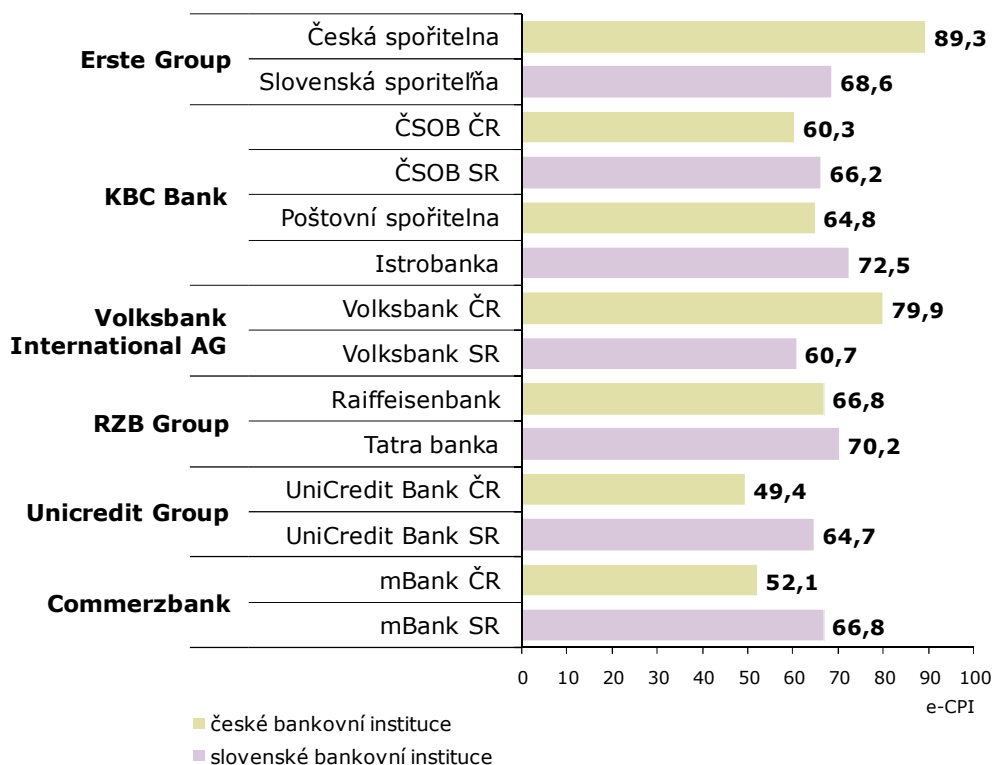
Pořadí	Instituce	Celkové e-CPI
1.	Česká spořitelna	89,3
2.	Komerční banka	88,1
3.	Volksbank	79,9
4.	GE Money Bank	67,3
5.	Raiffeisenbank	66,8
6.	Poštovní spořitelna	64,8
7.	ČSOB	60,6
8.	mBank	51,6
9.	UniCredit Bank	49,4
10.	Citibank	4,2
Průměrné e-CPI všech institucí		62,2

Pohled slovenských bank se soustřeďuje na přijetí eura

Měření úrovně komunikace bankovních institucí bylo realizováno zároveň na Slovensku. Profesionální úroveň elektronické komunikace slovenských bank prokazuje doplňující průzkum na téma přijetí eura. Ten prověřil znalosti pracovníků a obsah speciálních online příloh. Nejvyšší indexové skóre (e-CPI 85,4) dosáhla VÚB Banka, naopak nejnižší bodové skóre (e-CPI 60,8) Volksbank.

Srovnání výsledků bankovních skupin působících v ČR a SR

(v rámci SR výsledné e-CPI vyjma dotazů na téma přijetí eura)



Inspirace pro telekomunikační společnosti?

Měření bankovního sektoru lze srovnat s oblastí telekomunikací. Dlouhodobý průzkum realizovaný paralelně prokázal vyšší kvalitu elektronické komunikace bank ve srovnání s telekomunikačními operátory. Upozornil zejména na rozdíl při poskytování relevantních a vyčerpávajících informací zákazníkům.

Další tiskové zprávy najdete na: <http://www.stemmark.cz/>, sekce tiskové zprávy. V případě zájmu o volně prodejnou studii e-CPI BANKY 2008 nás kontaktujte na csm@stemmark.cz.